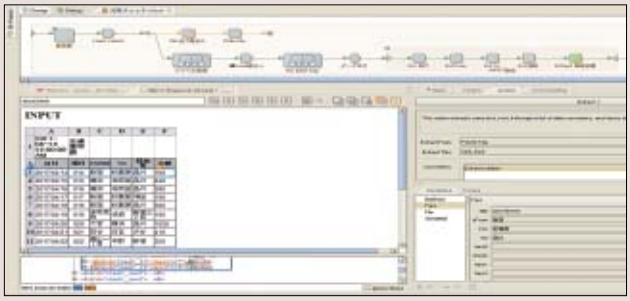
クルー制度」システムの整備を進めている。これにより、短時間のアルバイトを好む若者の活用や、通常シフト以外にもっと働きたいと考えるクルーによる他店舗支援にも柔軟に対応することができるようになる。

人々のライフスタイルが変わる中、これまで実施していたサービスが適正か、その必要性を改めて問い直すことが、業務量の削減や長時間労働防止につながる可能性がある。同社のような、慣習に捉われない大胆な取り組みが求められる。

プログラミング不要のRPAでルーチンワークをロボットに任せる



RPAによる業務の処理手順の登録イメージ

日本企業はこれまでも、さまざまな業務の効率化を進めてきた。さらなる効率化を図るといっても、悩む経営者もいるだろう。

そこで注目されているのが、ロボティック・プロセス・オートメーション（ＲＰＡ）だ。ＲＰＡとは、ルールエンジンやＡＩ、機械学習などを活用して事務作業などの業務を代行・代替する自動化の取り組みだ。複数の操作を指定された手順どおりに行うExcelのマクロのように、業務の処理手順を登録することにより、コンピュータ上にあるさまざまなアプリケーションを横断し、複数の操作を手順どおりに実行する。たとえば、交通費精算の経理処理において、Ｗｅｂサイトで適正な交通費を調べ、提出された申請書と突き合わせを行い、問題なければ金額をシステムに入力するという作業が必要だとする。ＲＰＡを導入することにより、この一連の手順が、人が行うよりはるかに速いスピードで正確に処理されるのだ。こうした定型作業を自動化できれば、業務全体の効率化や業務量の大幅な削減を実現することができる。

特徴は、導入に際してプログラミングが不要という点だ。実際の作業を一通り実行すれば、ＲＰＡツールが手順を覚え、代行できるようになる。作業手順が変更になった場合も容易にカスタマイズすることが可能だ。

一般社団法人日本ＲＰＡ協会 代表理事でＲＰＡテクノロジーズ株式会社 代表取締役社長の大角暢之氏は、ＲＰＡはすなわち「デジタルレイバー（仮想知的労働者）」であると述べる。「24時間働くことのできるデジタルな労働者が、人の業務を代行して仕事をしてくれるというところに新規性や価値がある」（大角氏）。大角氏は以前から、ホワイトカラーの生産性向上にはシステム投資しか方法がなく、投資対効果の観点からシステム化が困難と判断された業務は人が負荷を引き受けるしかないことに疑問を覚えていたという。「これは、ホワイトカラーのリソースが〝人〟と〝ＩＴ〟の2層しか存在しないことに原因がある。工場では、人の作業を代行したり支援するロボットや機械が導入され、人とＩＴに加えた3層目のリソースとなっている。ホワイトカラーでそれを担うのがＲＰＡだ」（大角氏）。

ＲＰＡは、紙の書類を取り扱う業務では、ＯＣＲの精度によって作業ミスが生じる可能性があるが、たとえば領収書の場合、「合計」の横に「円」を含む数字があれば金額と認識して入力するという設定を行うことで精度を向上させることができる。また、機械学習によって作業を繰り返すことで認識率は向上する。

現在、多様な業種や業務で導入が進みつつあるが、2016年に日本生命保険がＲＰＡの導入を発表して以来、金融・保険分野での活用が拡大しているという。オークションサイトやＳＮＳで不正や不法行為を監視するというような、コンプライアンス強化の面でも活用が進む。また、人手不足の際の代替リソースとしてＲＰＡを活用する動きも出ているという。オリックスグループの営業事務作業を請け負うオリックス・ビジネスセンター沖縄では、時期により事務処理量が大きく増減するため、業務の効率化だけでなく、人手が足りない際にもＲＰＡを活用できるのではないかとの考えから試行導入を行っているという。「人事部がデジタルレイバーを統括し、急な業務量増加で人手不足に陥った現場に派遣するような仕組みも将来は起こり得る」（大角氏）。

ＡＩの進化によって、ＲＰＡはさらに進化する可能性もある。さらなる適用業務の拡大に期待したい。